

# 組合員の声を聴いて



「商品やサービスを利用して気づいたこと」や、「くらしの中で感じていること」など、組合員から寄せられる声の積み重ねが、今日のコープしがをつくっています。そして、組合員の声の厚みが、コープしがの厚みになっていきます。

## さまざまな組合員参加の場で



### ぱくぱくパーティ

生協が無料でお届けする商品を囲んで、楽しくおしゃべりをしてもらう取り組みです。おしゃべりの内容（ぱくぱくメモ）から見えてくる「組合員のくらし」は、方針づくりや運営に活かされます。また食をきっかけにコミュニティーとコミュニケーションが生まれることをめざしています。

- 参加人数：19,400人
- ぱくぱくメモ：4,495枚

### 機関会議

生協は、組合員の代表である約500人の総代が、毎年の総代会で方針や事業計画を決定します。総代会に向けて総代の声を聞くために、県内58か所で会議を開催しました。組合員、役職員と一緒に聴き、話し合う貴重な時間です。

- 総代から出された意見：2,774件



### チーム活動／ひろば活動／地域委員会

生協には、組合員の興味関心に応じて様々な活動のステージがあります。多くの組合員が、組合員の声を聴きながら、生協のしくみを利用して自分たちのやりたいことを実現しています。

- チーム活動：197チーム
- ひろば活動：28ひろば
- 地域委員会：25委員会



ご近所のママ友たちで公園の清掃をされました。

### 私もひとことカード

宅配の注文と一緒に気軽に提出できるご意見用紙で、商品リクエスト、質問、苦情など様々な組合員の声寄せられます。

- 私もひとことカード：6,068件



### コールセンター

毎日1,000件を超えるお問い合わせや電話での注文に対応しています。

- コールセンターへの問合せ：147,789件（電話注文をのぞく）

- お店に寄せられる組合員の声カードの枚数：866件



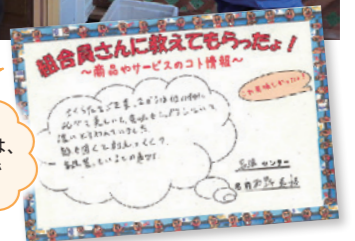
### 毎週のお届けで

宅配事業センターの組合員担当は、一人ひとりの組合員のくらしの困り事や要望をお話いただけるコミュニケーションを心がけています。「聴く」ことは大切な役割です。

- 組合員さんに教えてもらったよカードの件数：1,169枚



組合員さんに教えてもらった情報は、大切にみんなで共有しています。



### 職員の声

#### 「苦情」は信頼関係を気付くチャンス

商品に対する不満や意見、感謝の声など全ての声を聴き、親切丁寧に対応することは、担当者自身の成長につながるだけでなく、その声を生産者に伝えることで、生産者と組合員さんをつなぐ架け橋になると思っています。

長浜センター 組合員担当 福原 康史さん

